

Gestão de Outsourcing de Serviços

Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de competências e conhecimentos necessários a uma eficaz gestão do outsourcing de serviços.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes serão capazes de:

- Identificar outsourcing de serviços
- Situar o outsourcing de serviços no tempo atual
- Escolher os protagonistas para o processo
- Indicar os passos para avançar com o processo
- Elaborar o diagnóstico e o planeamento das intervenções
- Apresentar hipóteses de parcerias e seus domínios
- Pesquisar alternativas no mercado
- Executar e controlar a parceria.

Destinatários

Este curso destina-se Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Técnicos, que dentro das suas funções tenham a responsabilidades de coordenar e gerir serviços em Outsourcing.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

Módulo I – O Que é Um Outsourcing de Serviços

- O que se entende por Outsourcing de Serviços
- Necessidade de Métodos e Modelos
- Porque falham os Projetos de Outsourcing de Serviços

Módulo II – Aspetos Evolutivos dos Outsourcings

- Nova Economia
- Economia do Conhecimento
- Novos Pesquisadores
- Maturação Adequada
- A Inovação é a Solução

- O Valor da Informação
- A Informação como um Novo Ponto de Vista

Módulo III – Quem São os Protagonistas

- O Gestor de topo
- O Cliente
- A Equipa envolvida
- O Gestor do Projeto

Módulo IV – Como Iniciar

- Definição de Objetivos
- Planeamento e Âmbito
- Estrutura Inicial
- A “Especificação”

Módulo V – Diagnóstico – Necessidades a Pesquisar

- Objetivos da Gestão
- Tratamento da Informação
- Prestação de Contas
- Integração de Sistemas
- Simplificação para Utilizadores

Módulo VI – Planeamento das Intervenções – Para Fazer Bem

- Decomposição
- Modelização
- Agendamento
- Orçamentação
- Plano de Gestão

Módulo VII – Busca de Parcerias – Em que Domínios Faremos o Outsourcing

- Segurança
- Recursos Humanos
- Tratamento de Informação
- Energias
- Transportes
- Publicidade
- Comunicação Social
- Outros domínios

Módulo VIII – Pesquisas no Mercado

- Universidades
- Institutos
- Empresas Multinacionais
- PME's
- Outros sistemas de parceria

Módulo IX – Terceirização do Mercado - Finalidades

- Aumentar o Nível de Eficiência
- Melhorar os Processos
- Estar Atento ao Evoluir da Qualidade

Módulo X – Execução e Controlo

- Registo e Controlo de Execução
- Criação de Mecanismos de Controlo
- Alterações
- Produção de Relatórios de Acompanhamento e Controlo
- Produção de Relatórios de Conclusão